

Préambule :

Le réseau Citiz est un groupement coopératif d'opérateurs locaux proposant des services d'autopartage sur leurs territoires. Le service d'autopartage est proposé par un opérateur local désigné ci-après par « l'opérateur ». Les présentes conditions générales de location s'appliquent à toute personne physique ou morale qui souscrit un contrat auprès d'un opérateur d'autopartage du réseau Citiz pour la location de voitures en libre-service au sein de ce réseau. Les présentes conditions générales comprennent tant les termes et conditions ci-après que les dispositions figurant aux annexes. Le fait de souscrire un contrat d'accès au service d'autopartage du réseau Citiz implique l'adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de location. Le réseau Citiz se réserve le droit d'adapter ou de modifier ses conditions générales de location ainsi que ses tarifs.

La dernière version des conditions générales de location est disponible sur le site Internet du réseau Citiz à l'adresse suivante : www.citiz.coop

Article 1 – OBJET DU CONTRAT

1. Le présent contrat constitue un contrat de location pour les services d'autopartage proposés par les opérateurs du réseau Citiz. Ils mettent à disposition du locataire et de ses conducteurs désignés dans le contrat ci-joint, des véhicules accessibles en libre-service 7j/7j et 24h/24h, selon la formule tarifaire choisie, sous réserve des disponibilités. Les assurances, l'entretien et le carburant sont compris dans le prix. La circulation de ces véhicules est limitée au continent européen (cf. attestation d'assurance du véhicule).

2. Le/la locataire s'engage à respecter les différentes conditions, obligations et procédure du présent contrat.

3. Le contrat, les annexes (« tarifs », « en cas d'accident », « autres frais applicables », « mandat de prélèvement »), les présentes conditions générales de location, ainsi que le code de la route et les règlements de police en vigueur font partie intégrante de ce contrat d'abonnement.

4. L'opérateur peut proposer un autre service d'autopartage dont les conditions générales sont décrites à l'article annexe.

Article 2 – DURÉE

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée avec une durée minimale initiale de 3 mois à compter de la date de la signature.

Le changement de formule ou ajout d'option est possible une fois par année civile et au plus tôt 6 mois après le changement précédent. Chaque changement de formule ou ajout d'option entraîne un réengagement de 3 mois.

Il peut être mis fin au présent contrat par l'une des parties dans les conditions énoncées à l'article 17 des présentes conditions générales de location.

Article 3 – INSCRIPTION-CONDITIONS REQUISES POUR LOUER

1. Le service proposé est réservé aux seuls locataires et conducteurs désignés sur le contrat d'inscription. C'est-à-dire aux personnes physiques majeures inscrites ainsi qu'aux conducteurs désignés par les personnes morales inscrites. Le terme « locataire », utilisé dans les présentes conditions générales de location, désigne tant les locataires que les conducteurs/trices désignés par les personnes physiques et les personnes morales. Ils/Elles sont soumis-es aux mêmes obligations. Le souscripteur personne physique déclare n'être frappé par aucune incapacité ou protection de type sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle, et avoir les facultés pleines et entières pour s'engager au titre des présentes, au besoin être assisté ou représenté par tout mandataire idoine.

2. Le/la locataire doit être âgé-e de plus de 18 ans et être titulaire d'un permis de conduire en cours de validité en France (selon les règles du ministère public) pour la catégorie du véhicule choisi au moment de la prise de possession du véhicule. Si le permis de conduire est valide depuis une période inférieure à deux ans, les tarifs sont majorés jusqu'à ce que le permis ait deux ans (cf. tarifs en vigueur). Le/la locataire doit avoir pris connaissance des conditions générales d'utilisation, les accepter et les signer.

3. Le/la locataire ne doit pas avoir fait l'objet de condamnation pour conduite sous l'emprise d'un état alcoolique ou sous stupéfiant au cours des cinq dernières années et ne pas avoir fait l'objet d'un retrait de permis de conduire supérieur à 45 jours au cours des trois dernières années. De plus, la possession du permis de conduire étant une condition pour pouvoir bénéficier du service proposé par l'opérateur, le/la locataire s'engage à informer l'opérateur de toute perte de points entraînant la suspension ou le retrait du permis de conduire de lui/elle-même ou d'un-e ayant-droit au service.

4. L'inscription est subordonnée à la fourniture des pièces suivantes :

- une copie du permis de conduire de tous les conducteurs/trices associé-es au contrat pour les personnes physiques. Pour les personnes morales, une photocopie du permis de conduire de la personne signataire au contrat peut suffire. Si le/la signataire engageant une personne morale n'est pas titulaire d'un permis de conduire, il/elle doit fournir une copie d'une autre pièce d'identité officielle. Le/la signataire engageant la personne morale doit avoir mandat pour engager la personne morale. En tout état de cause, chaque conducteur/trice désigné-e par une personne morale doit fournir une copie de son permis de conduire, sous 48 heures, sur demande de l'opérateur. Pour les personnes morales, le/la représentant-e légal-e de l'entreprise devra s'assurer de l'âge et de la validité du permis de conduire de la personne qu'il/elle autorise à conduire le véhicule ; il/elle devra en outre s'assurer du bon usage du service pour les conducteurs/trices désigné-es.

- un justificatif de domicile de moins de 3 mois (gaz, électricité, téléphone fixe, internet, quittance de loyer) pour les personnes physiques ou un extrait Kbis de moins de 3 mois ou document équivalent pour les personnes morales,

- un relevé d'identité bancaire,
- pour les personnes physiques : un relevé d'assurance de moins de trois mois stipulant un bonus, à défaut les tarifs sont majorés selon l'article 13.3,

- Ainsi qu'au versement des frais suivants :
- frais d'inscription,
- dépôt de garantie ou part sociale encaissée, selon les modalités définies dans l'annexe relative aux tarifs en vigueur,

L'opérateur se réserve le droit de demander une caution non encaissée de 600€ dès le premier impayé ou le premier sinistre.

5. L'opérateur se réserve le droit de vérifier l'exactitude des documents. En cas d'insuffisance de garantie, il se réserve le droit de refuser la demande d'inscription.

6. Le/la locataire s'engage à informer l'opérateur, sous 15 jours, de toute modification de ses renseignements (cf. art. 3 n°4) sous peine de résiliation du présent contrat de plein droit par l'opérateur, par courrier en recommandé avec demande d'acquéreur de réception.

7. Le/la locataire titulaire du contrat se porte caution solidaire pour l'ensemble des conducteurs supplémentaires affilié-es au contrat.

8. Le/la locataire peut ajouter des conducteurs/trices supplémentaires sur son contrat. L'opérateur se réserve le droit de limiter le nombre de conducteur à 3 sur un même contrat. Un dépôt de garantie complémentaire peut être demandé par l'opérateur pour chaque conducteur/trice supplémentaire.

9. Un dépôt de garantie complémentaire peut être demandé par l'opérateur si l'encours combiné de tous les conducteurs/trices dépasse de deux fois le dépôt de garantie plus de deux mois d'affilée.

10. L'opérateur peut demander un renouvellement de la caution si cette dernière vient à expirer. Le non-renouvellement de cette caution entraîne suspension du compte jusqu'à production de la caution.

11. Dans l'hypothèse où le locataire serait une personne morale ou physique agissant à titre professionnel, cette dernière devra indiquer la liste de ses collaborateurs autorisés à utiliser les services d'autopartage. Le/la représentant-e légal-e ou son délégué s'engage à procéder à une vérification de la validité des permis de conduire de ses collaborateurs désignés. Seuls les collaborateurs désignés sont autorisés à utiliser les services d'autopartage. La présente clause étant une clause substantielle des conditions générales de location et déterminante du consentement de l'opérateur. Sauf stipulation contraire dans des conditions particulières, l'usage du service d'autopartage est de la responsabilité du locataire, l'opérateur ne pouvant être tenu pour responsable de l'utilisation qui est faite de ses véhicules.

12. En cas d'inscription d'une personne morale pour l'utilisation d'un véhicule par un conducteur/trice désignée, la personne morale reste responsable en tout état de cause de l'ensemble des obligations découlant des présentes.

Article 4 – ACCES AU VEHICULE

1. Une fois l'inscription réalisée et dès la signature du contrat, un support sans contact permettant d'accéder aux véhicules est remis au/à la locataire. Ce support reste la propriété de l'opérateur. Le locataire peut demander à utiliser un support déjà en sa possession pour accéder aux véhicules. Il est également communiqué un code PIN que le/la locataire doit tenir secret.

- Pour les personnes physiques, le support est nominatif, strictement personnel et ne peut être cédé ou prêté à un tiers.

- Les personnes morales peuvent opter pour des supports nominatifs, dont l'usage est exclusif aux conducteurs désignés. Elles s'engagent à signaler à l'opérateur tout changement concernant les conducteurs désignés (départ, suspension de permis...).

- Les personnes morales peuvent disposer de supports non nominatifs, et dans ce cas prennent à leur charge la gestion et l'attribution des supports à leurs conducteurs.

Le support doit rester en possession du/de la conducteur/trice lors de l'utilisation du véhicule et sa présentation pourra être exigée par l'opérateur.

2. En cas de perte ou vol du support fourni par l'opérateur, le/la locataire doit immédiatement en informer l'opérateur. Les frais de perte du support sont facturés au/à la locataire selon les modalités définies dans l'annexe relative aux tarifs en vigueur.

3. En aucun cas, le/la conducteur/trice ne doit laisser le code PIN avec le support. Il/elle ne peut pas prêter ou céder le support à des tiers aux contrats.

A défaut, sa responsabilité pourra être engagée pour toute utilisation non autorisée du véhicule et pour toute perte, dommage et/ou préjudice que l'opérateur pourrait subir de ce manquement.

4. Le/la locataire s'engage également à restituer le ou les support(s) fourni(s) par l'opérateur, lors de la résiliation de son contrat. A défaut, il/elle s'engage à payer les frais de perte du support.

Article 5 – LOCATION

1. La réservation constitue un préalable obligatoire à l'usage du véhicule. La réservation peut se faire 24h/24 et 7j/7 par tous les moyens mis à disposition du locataire (téléphone, Internet, application mobile).

2. La réservation doit être effectuée personnellement et mentionner le nom, le numéro de locataire, le numéro de support, le lieu de prise et de retour du véhicule, le type de véhicule souhaité et la période d'utilisation. L'enregistrement de la réservation doit, pour être valable, être confirmé au/à la locataire soit oralement, soit par le message « réservation acceptée » sur Internet. Toute réservation non confirmée n'est pas valide.

3. La durée minimale de location est d'une heure. Au-delà, la réservation peut se faire par tranche de quart d'heure en quart d'heure. Tout quart d'heure entamé est facturé.

4. Les véhicules peuvent être réservés jusqu'à trois mois à l'avance. Les utilisations excédant cinq jours doivent faire l'objet d'une demande spécifique auprès de l'opérateur. Le choix du véhicule peut être limité selon les contraintes d'exploitation du service. Un acompte du montant estimé selon les tarifs en vigueur peut être demandé pour confirmer la réservation.

5. Toute réservation peut être modifiée ou annulée sans frais jusqu'à 2 heures avant le début de réservation en utilisant les différents modes de réservation du service. Une annulation effectuée moins de deux heures avant le début de la location est facturée selon les tarifs en vigueur.

6. En principe, les véhicules sont attribués en respectant l'ordre d'arrivée des réservations ou des accès, selon le principe du premier arrivé, premier servi. L'opérateur ne peut être tenu pour responsable des dommages liés au fait qu'un véhicule ne soit pas disponible lors de la réservation.

7. Si des restrictions d'utilisation de certains véhicules sont décidées, l'indication est signalée au moment de la réservation et est opposable au conducteur/trice.

8. L'opérateur peut, à la demande du/de la locataire, et à titre d'information non contractuelle, fournir une estimation du montant total de la location envisagée. Le montant réel de la location est facturé au retour du véhicule et selon la réalité de la prestation.

Article 6 – CONDITIONS D'UTILISATION

1. La mise à disposition du véhicule est consentie exclusivement au/à la locataire ou aux personnes explicitement déclarées au contrat. Le véhicule ne peut être ni vendu, ni loué, ni prêté, et doit être utilisé par le/la locataire

raisonnablement et notamment sans être sous influence éthylique, narcotique, ou d'autres substances susceptibles d'altérer la capacité à conduire.

2. Avant le départ ainsi qu'au retour, le/la locataire s'engage à effectuer un état des lieux visuel de l'intérieur et de l'extérieur du véhicule (notamment carrosserie, optiques, roues, vitrages, essuie-glaces, antenne, sièges, commandes, interrupteurs, ceintures de sécurité, etc.) ainsi que des éventuels mécanismes de protection et totems appartenant à l'opérateur, et à vérifier la présence des documents, équipements et accessoires fournis. Toute réserve devra être signalée sans délai au centre d'appel joignable 24h/24 et 7j/7. A défaut, le/la locataire est présumé-e avoir reçu le véhicule et ses accessoires en bon état.

Si la place du véhicule est pourvue d'un mécanisme de protection, le locataire s'engage à l'activer au départ.

3. Le/la locataire s'engage à prendre soin du véhicule et en user raisonnablement. Il/Elle peut procéder à la vérification de la pression des pneumatiques, des niveaux d'huile, de lubrifiant et de liquide de refroidissement moteur, ou tout autre fluide (notamment en cas d'utilisation supérieure à trois jours). Toute autre intervention est subordonnée à l'autorisation de l'opérateur. Dans le cas de longs trajets, le/la conducteur/trice doit s'assurer de la pression des pneumatiques régulièrement.

4. Le/la locataire s'engage à informer immédiatement l'opérateur lorsqu'une anomalie empêche la poursuite normale de la location. Cette information permet de convenir, le cas échéant et d'un commun accord, des conditions de poursuite de la location.

5. En cas de détérioration d'un ou de plusieurs pneumatiques pour une autre cause que l'usure normale et sauf preuve rapportée d'une faute de l'opérateur, le remplacement du train de pneumatiques est à la charge exclusive du/de la locataire.

6. Il est strictement interdit de fumer à bord des véhicules. Toute personne ne respectant pas cette règle s'expose à des sanctions (cf. tarifs en vigueur).

7. Les animaux sont admis dans les véhicules. Le/la locataire doit cependant utiliser une cage dédiée et/ou une couverture, afin de laisser l'intérieur du véhicule propre. Le/la locataire est tenu-e de nettoyer toute saleté générée par l'animal (poils, ...). Toute personne ne respectant pas cette règle s'expose à des sanctions (cf. tarifs en vigueur).

8. Le/la locataire s'engage à utiliser le véhicule dans des conditions normales d'utilisation dans le respect des textes en vigueur et notamment le code de la route ou toute réglementation applicable à la circulation et aux véhicules dans le pays visité. Le/la locataire ne doit pas utiliser ou permettre l'utilisation du véhicule dans les cas suivants :

- pour des transports rémunérés de voyageurs ;
- pour propulser ou tracter tout véhicule, remorque ou autre objet, sauf véhicule équipé spécifiquement par l'opérateur ;
- pour tout essai, course automobile, compétition ou reconnaissance de rallye ;
- en dehors des zones carrossables ;
- sous l'emprise d'un état alcoolique ou sous l'effet d'éléments absorbés qui modifient les réflexes indispensables à la conduite ;
- pour charger des matériaux susceptibles de détériorer le véhicule, tels que des matières inflammables, explosives, des produits radioactifs ou autres produits susceptibles de détériorer le véhicule ;
- pour mettre le véhicule en surpoids ;
- à toutes fins illicites.

9. Le/la locataire a la garde juridique du véhicule et en est responsable. Il/Elle s'engage, hors des périodes de conduite, à le stationner en lieu sûr, à fermer le véhicule à clé et s'il y a lieu, à activer l'alarme et à verrouiller l'antivol. L'opérateur n'est pas responsable de la perte ou des dommages atteignant les objets laissés à bord du véhicule. Le/la locataire s'engage à communiquer à l'opérateur sans délai toute perte de clé ou de carte. S'il ou elle néglige de le faire, il/elle sera tenu-e pour responsable des dommages qui en découleraient. Le/la locataire n'a pas le droit de faire reproduire les clés ou la carte.

Article 7 - CARBURANT

1. Les dépenses de carburant étant incluses dans les tarifs d'utilisation du véhicule, le/la locataire s'engage à restituer le véhicule avec au moins un quart du réservoir de carburant rempli. Si à la restitution du véhicule, il reste moins d'un quart dans le réservoir de carburant, le/la locataire doit lui/elle-même faire le plein. Pour satisfaire cette obligation, le/la locataire peut régler soit avec la carte carburant présente dans le véhicule et dédiée à lui seul, soit en avançant la somme qui lui sera remboursée sous forme d'avoir sur sa facture mensuelle. Cette demande de remboursement doit être faite dans les trois mois par la remise de la facture détaillée originale datée mentionnant l'achat et le type de carburant. Si ces critères ne sont pas remplis le remboursement ne pourra être effectué.

2. Si toutefois le/la locataire rendait le véhicule avec moins d'un quart du réservoir des pénalités lui seront appliquées (cf. tarifs en vigueur). De plus, l'utilisation frauduleuse de la carte carburant, notamment pour un véhicule non loué, pourra entraîner à la discrétion de l'opérateur, la résiliation du contrat et l'exigibilité des sommes dues en carburant.

3. Si le/la locataire constate que le véhicule est sous le quart du réservoir au début de sa location, il/elle est tenu d'en informer l'opérateur. Il pourra être convenu d'un commun accord de déplacer la réservation sur un autre véhicule disponible. Si cependant le/la locataire conserve le véhicule initialement souhaité, il/elle s'engage à le restituer avec au moins le quart du réservoir de carburant.

4. En cas de panne de carburant, le/la locataire est responsable des détériorations causées au système d'alimentation ou au moteur du véhicule. Le remorquage ainsi que les frais résultants de la panne sont à sa charge exclusive (exclusion d'assurance).

5. En cas d'erreur, par le/la locataire, sur le remplissage du réservoir, les frais de carburant, de vidange du réservoir, de nettoyage des circuits d'alimentation et éventuels remplacements de pièces endommagées ou détériorées, et de remorquage sont à sa charge exclusive (exclusion d'assurance).

6. La perte de la carte de carburant entraînera la facturation de son coût de remplacement ainsi que des frais de gestion (cf. tarifs en vigueur).

Article 8 – DUREE DE LA LOCATION ET RESTITUTION

1. Le véhicule doit être restitué, feux éteints, portes et coffre verrouillés, fenêtres, toit et trappe à carburant fermés au plus tard à l'heure et à la date prévues lors de la réservation ou de sa prorogation, heure de l'opérateur faisant foi.

2. En cas de retard, le/la locataire doit immédiatement avertir le centre d'appel par téléphone. Les frais supplémentaires qui découlent d'un retard (par exemple, l'annulation ou le décalage d'une réservation ultérieure) sont à la charge du/de la locataire retardataire jusqu'à la reprise du véhicule (cf. tarifs en vigueur). Ces frais supplémentaires ne sont pas mis en compte si le/la locataire n'a commis aucune faute et que le retard résulte d'un cas de force majeure défini par la loi.

3. Au-delà de 4 heures de retard, sans nouvelles du/de la locataire, l'opérateur se réserve le droit de déposer plainte et de résilier le contrat sans préavis.

4. Lorsque l'ensemble des documents, équipements et accessoires fournis avec le véhicule ne sont pas tous restitués, la location du véhicule est prolongée jusqu'à la production d'une déclaration officielle de perte/vol par le/la locataire. Ce/cette dernière est tenu-e de régler, outre le montant de la location tenant compte de cette prorogation, les frais de reconstitution desdits documents ou de remise en état des équipements et accessoires.

5. Chaque véhicule a sa place qui lui est attribuée, sur laquelle le locataire s'engage à restituer le véhicule en fin de location. Dans le cas contraire, une charge supplémentaire est facturée (cf. tarifs en vigueur). Afin de garantir au locataire la disponibilité de la place attribuée, l'opérateur pourra y mettre un mécanisme de type arceau, plot ou chaîne, que le locataire s'engage à mettre en place au départ de sa location. L'opérateur ne saurait être tenu pour responsable de la non-disponibilité de la place attribuée, notamment en cas d'omission de mise en place du mécanisme en début de location par le locataire. En cas d'impossibilité de garer le véhicule à sa place, le/la locataire a l'obligation de prévenir immédiatement le centre d'appel et de lui indiquer le lieu de stationnement du véhicule. L'opérateur ne peut être tenu responsable des frais consécutifs au mauvais stationnement du véhicule (ticket parking, contravention, mise en fourrière, ...). Ces frais resteront à la charge exclusive du/de la locataire ayant stationné le véhicule.

6. Le/la locataire s'engage à restituer le véhicule dans un état de propreté acceptable. En cas de restitution d'un véhicule anormalement sale (papiers, miettes, déchets, poils d'animaux, mégots ou cendres de cigarettes laissés à l'intérieur du véhicule, traces de salissure importantes non liées aux intempéries, quantités importantes de sable, boue, odeurs incommodantes, etc.) des frais de nettoyages sont facturés du/de la locataire (cf. tarifs en vigueur).

7. À la restitution du véhicule, le/la locataire s'engage à laisser les clés dans le boîtier prévu à cet effet, la carte carburant et les papiers du véhicule dans la boîte à gants, le cas échéant la carte de parking et/ou la clé/télécommande de l'arceau dans le véhicule.

8. Le/la locataire est responsable du véhicule, de ses papiers administratifs, de ses accessoires, ainsi que des clés pendant toute la durée de l'utilisation et jusqu'à sa restitution complète.

9. Le véhicule est considéré comme restitué lorsqu'il stationne à son emplacement habituel correctement verrouillé, avec l'ensemble des papiers, clés, télécommandes et cartes (parking, carburant...).

Article 9 - RESPONSABILITÉ DE L'OPERATEUR

1. L'opérateur s'engage à mettre à disposition du/de la locataire un véhicule en bon état de marche et de propreté et à vérifier régulièrement l'état de son parc de véhicules. Les opérations d'entretien courant sont effectuées ou sous-traitées en dehors des périodes de location des véhicules.

2. Le fonctionnement du service d'autopartage est dépendant du respect des horaires de réservation par les locataires. Par conséquent, l'opérateur ne peut être tenu pour responsable du fait qu'un véhicule réservé ne soit pas disponible. L'opérateur s'engage cependant à proposer une autre solution, afin de résoudre le problème lié à une réservation validée (retard du précédent locataire, indisponibilité du véhicule). L'opérateur ne peut cependant pas garantir que toutes les exigences de la réservation initiale puissent être respectées.

3. L'opérateur n'est pas responsable des dommages atteignant le/la locataire ou toute personne utilisant le véhicule à quelque titre que ce soit, sauf preuve rapportée d'une faute de l'opérateur.

Article 10- RESPONSABILITÉ DU LOCATAIRE

1. Le/la locataire est responsable du véhicule et de ses accessoires pendant toute la durée de la réservation c'est-à-dire de la prise de possession du véhicule et jusqu'à sa restitution complète (cf. art. 6 et 8). Toute dégradation, dégât ou défaillance survenant sur le véhicule durant la location sont de sa responsabilité, sauf preuve rapportée d'une faute de l'opérateur.

2. Le/la locataire s'engage à prendre soin du véhicule et est responsable des dommages et dégradations consécutives à sa maladresse, sa négligence, sa faute ou relatives à une utilisation non conforme.

Toute négligence survenue durant la location ayant pour conséquence d'entraver le bon fonctionnement du service et/ou entraînant une intervention de l'équipe de l'opérateur est également de la responsabilité du/de la locataire (ex. plafonnier ou radio non éteint entraînant une panne de batterie, ...). Toute intervention de l'équipe de l'opérateur en cas de négligence du/de la locataire peut être facturée selon les tarifs en vigueur.

Les dégradations subies par le véhicule autre que l'usure normale sont de la responsabilité du/de la locataire et restent à sa charge.

3. Le/la locataire s'engage à informer l'opérateur de toute défaillance, dégât ou anomalie dont il/elle a connaissance sur le véhicule et à ne pas l'utiliser s'il ne présente pas les conditions de sécurité normales.

4. En cas de survenance d'un accident, le/la locataire s'engage à recueillir les informations nécessaires, notamment à remplir un constat, et à collaborer avec l'opérateur. Il/Elle s'engage également à informer dans les plus brefs délais l'opérateur en cas d'intervention par les forces de l'ordre sur un véhicule à l'occasion de son utilisation.

5. Le/la locataire est redevable du paiement des péages, redevances et autres frais de stationnement durant sa location.

6. Le/la locataire répond des conséquences des infractions au code de la route, ou à la législation routière du lieu de circulation, qu'il/elle commet. Il/Elle est redevable du paiement des amendes et s'engage à les régler directement auprès des autorités compétentes.

7. En cas de contraction d'un forfait post-stationnement (FPS), le locataire est tenu de le régler à la constatation du FPS sur le pare-brise, sous un délai de 3 jours. A défaut, l'opérateur recevra un FPS majoré qu'il refacturera au locataire. Si le/la locataire entend contester l'application du forfait post-stationnement, il formera le recours administratif préalable obligatoire prévu à l'article L2333-87 du Code Général des Collectivités Territoriales sur la base d'un pouvoir signé par l'opérateur. Si ce recours est rejeté, il ne saisira la Commission du contentieux du stationnement payant qu'après accord de l'opérateur. En cas de défaillance du locataire dans la mise en œuvre de la procédure de contestation, il s'engage à rembourser à l'opérateur toute somme due par lui in fine.

Article 11 - FACTURATION

1. Une annexe des tarifs en vigueur est jointe aux présentes conditions. Les tarifs comprennent l'assurance, l'entretien, la location des emplacements réservés et le carburant nécessaire aux déplacements réalisés.

2. Le/la locataire est redevable :

- de l'abonnement mensuel le cas échéant,
- des frais de location se rapportant à la durée de la location et au kilométrage parcouru calculés aux taux et tarifs en vigueur,
- de tous les frais de location pour conducteur/trice supplémentaire, et/ou de tous les autres suppléments ou frais divers applicables aux taux et tarifs en vigueur (cf. tarifs en vigueur),
- de tous les frais liés à une utilisation non conforme du véhicule ou au non-respect des procédures telles que définies par les présentes conditions (abandon, défaut d'état des lieux, non-respect du minimum de carburant...),
- de tous les impôts, redevances ou taxes afférents à la location ou tout montant facturé par l'opérateur à titre de remboursement de ces impôts, redevances et taxes,
- de toutes les contraventions résultant d'une infraction commise par le/la locataire à quelque titre que ce soit, ainsi que de tous les frais liés à des poursuites judiciaires,
- des frais de remplacement, de réparation et/ou d'immobilisation du véhicule endommagé ou volé, des frais de réparation non couverts par les assurances (cf. art. 6, art. 7, art. 13.7), des pneumatiques, des autres frais liés à l'immobilisation du véhicule, de la franchise, et des frais d'entreposage, ainsi que du forfait "frais de dossier", sauf dans les cas où la responsabilité d'un tiers identifié est établie.

3. La facturation est établie par l'opérateur grâce à un système informatisé et automatisé installé dans les voitures.

4. Si le locataire opte pour la facturation de ses frais de location au trajet, celle-ci est subordonnée à l'enregistrement de sa carte bancaire comme moyen de paiement. S'il opte pour la facturation mensuelle de ses frais de location, celle-ci est subordonnée au versement d'un dépôt de garantie (cf. tarifs en vigueur). Le premier impayé fera perdre au locataire la possibilité de régler ses frais de location par facture mensuelle. Il devra nécessairement être facturé au trajet.

5. De convention expresse et sauf report sollicité à temps et accordé par l'opérateur, le défaut de paiement d'une facture à l'échéance fixée entraînera l'exigibilité des toutes les sommes restant dues, quel que soit le mode de règlement prévu, et l'application à titre de clause pénale d'une indemnité égale à 15% des sommes dues. Les droits de location du/de la locataire sont suspendus jusqu'à la régularisation de sa situation.

6. Si l'encours d'une facture mensuelle excède le montant du dépôt de garantie versé à l'inscription, l'opérateur se réserve le droit d'exiger un acompte avant la fin du mois. Les droits de location du/de la locataire sont suspendus jusqu'au recouvrement de cet acompte.

7. En cas de facturation au trajet, la validation d'une location est soumise à l'enregistrement d'une empreinte bancaire sur la carte bancaire du locataire, du montant correspondant au coût estimé du trajet incluant le coût horaire, le coût kilométrique à raison d'un minimum de 10 km par heure et le montant de la franchise (cf. tarifs en vigueur). La validation d'une location excédant 5 jours est soumise au prépaiement du coût estimé du trajet incluant le coût horaire et le coût kilométrique à raison d'un minimum de 10 km par heure.

8. Conformément à l'article L441-6 du Code de commerce, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sera due pour tout locataire personne morale en cas de retard de paiement (en sus des intérêts et pénalités de retard). Cette indemnité est fixée à 40 € par l'article D.441-5 du Code de commerce.

Article 12 – ASSISTANCE 24H/24

1. En cas d'accident ou de problème mécanique lié à un usage normal du véhicule et immobilisant celui-ci, le/la locataire doit faire appel au service d'assistance de la centrale d'appel du réseau Citiz, disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Le numéro de téléphone figure sur le support remis au locataire. Les frais de remorquage et de réparation du véhicule sur route sont pris en charge par l'assistance dans les limites et les conditions définies ci-dessous : En cas d'impossibilité de fournir le véhicule réservé, l'opérateur met à disposition un véhicule disponible à la station d'autopartage de l'opérateur la plus proche et prend en charge le mode de transport aller (transports en commun, taxi...). Dans la limite de 25 € après accord par l'opérateur. L'assistance en cas de panne, d'accident, d'incendie, de vol ou de tentative de vol comprend : l'organisation du remorquage ou du dépannage du véhicule jusqu'à l'atelier du représentant agréé le plus proche, la prise en charge des frais d'attente du véhicule, la poursuite du voyage ou le retour au domicile dans les limites suivantes : hébergement à concurrence d'1 nuit et un maximum de 70 € TTC, train, taxi, sont mis à disposition pour la poursuite du voyage et la récupération du véhicule réparé jusqu'à un maximum de 150 € TTC. Dans tous les cas, le/la locataire doit prendre contact avec l'opérateur avant d'engager toute dépense.

En cas d'accident, outre les dispositions prévues à l'article 14 infra, le/la locataire s'engage à sécuriser le véhicule et à informer les secours en cas de personnes blessées.

Article 13 - ASSURANCES

1. L'opérateur se charge de la souscription et du paiement régulier des cotisations pour les assurances garantissant la responsabilité civile du/de la locataire, des conducteurs désignés et des passagers et leur indemnisation dans les conditions de droit commun avec application d'une franchise.

2. Les conducteurs sont couverts par l'assurance responsabilité civile : dommages corporels limite de garantie à 50.000 €. Les passagers et les tiers sont couverts par l'assurance responsabilité civile : dommages corporels sans limite de garantie. En vertu de l'article 211-1 du code des assurances, la « responsabilité civile » couvre les dommages occasionnés au/à la locataire, aux passagers et aux tiers. Seul le/la locataire bénéficie de l'intégralité de cette assurance. En cas de conduite du véhicule par une personne non déclarée même en présence du/de la locataire, le/la locataire supportera l'ensemble des frais liés au sinistre et à ses conséquences. Aucune limite ne sera appliquée.

3. La franchise d'assurance est obligatoire pour le/la locataire. Il/Elle peut procéder à un rachat partiel, lorsque son permis de conduire est valide depuis une période supérieure à deux ans, à partir de 3 mois d'ancienneté chez un opérateur du réseau Citiz, sur présentation d'un bonus d'assurance de moins d'1 an et à condition de n'avoir occasionné aucun sinistre responsable chez un opérateur du réseau Citiz. Si le permis de conduire est valide depuis une période inférieure à deux ans, une majoration horaire est appliquée jusqu'à ce que le permis ait deux ans, sans possibilité de rachat durant cette période.

Si le/la locataire ne peut pas présenter un bonus d'assurance lors de son inscription, une majoration horaire est appliquée pendant un an à compter du premier jour d'inscription.

Le montant des franchises et des majorations horaires sont définies dans l'annexe tarifaire du contrat. En cas d'accident responsable la franchise évolue selon les conditions suivantes : la franchise est majorée de 300 € durant 1 an et une majoration horaire est obligatoire sans possibilité de rachat également durant 1 an.

4. La carte verte d'assurance est rangée dans le véhicule.

5. Le/la locataire est tenu-e pour responsable de tout dommage causé volontairement ou par négligence au véhicule, ainsi qu'aux équipements installés à bord (installations d'accès, de verrouillage et de calcul de trajet notamment) ou à l'extérieur du véhicule (arceaux de protection des places, totems, accessoires du véhicule ou éléments du système embarqué appartenant à l'opérateur). Le/la locataire est également tenu-e pour responsable dans les situations définies à l'art. 6.8.

6. Au-delà de la période de réservation, l'opérateur décline toute responsabilité pour les accidents que le/la locataire pourrait occasionner.

7. Il est appelé qu'en toutes occasions les assurances ne couvrent pas les cas suivants :

- utilisation d'un carburant inapproprié pour le véhicule utilisé ;
- panne de carburant ;
- remplacement des pneumatiques en dehors d'une usure normale (art.6.5) ;
- clé ou support perdu ;
- fausse déclaration ou absence de déclaration sur les circonstances d'un sinistre ;
- dommages survenus sous le véhicule (dommages causés au véhicule aux parties basses (sous l'axe des roues) : ex : choc contre la souche d'un arbre, trottoirs, tout autre objet sur la chaussée) ;
- faute relevant d'une violation grave du code de la route ou d'un délit relatif à la conduite, au stationnement ou à l'utilisation générale du véhicule ;
- violation des termes des présentes (art.16) ;
- violation des dispositions légales et réglementaires applicables en termes de conduite d'un véhicule ;

Et que tous les frais et conséquences engendrés par ces situations restent à la charge et à la responsabilité entière du/de la locataire.

8. En cas de catastrophe naturelle, telle que définie par la loi, seul le montant défini par arrêté ministériel est facturé au/à la locataire.

Article 14 - ACCIDENT

1. En cas d'accident, le/la locataire s'engage, sous peine d'être déchue du bénéfice des assurances « responsabilité civile » et « tous risques », à :

- prévenir immédiatement les autorités de police ou de gendarmerie s'il y a des blessés,
- informer l'opérateur dans les 24 heures à partir de la découverte du sinistre et de toute intervention des services de police consécutive à celui-ci,
- rédiger lisiblement, même en cas de seuls dégâts matériels, un constat amiable détaillant les circonstances de l'accident contresigné, le cas échéant, par le ou les conducteurs du ou des autres(s) véhicule(s) impliqué(s) dans l'accident.

2. La remise d'un constat ou d'une déclaration écrite circonstanciée à l'opérateur est obligatoire, même en l'absence de tiers. A défaut, lors de la restitution du véhicule ou au plus tard dans les 48 heures suivant la demande qui lui est adressée à cet effet par l'opérateur, le/la locataire perd tout droit à la couverture de la garantie susmentionnée et est redevable du montant total de la réparation du véhicule ou de son coût de remplacement nonobstant les dispositions relatives à la franchise.

3. Toute déclaration inexacte sur l'identité du conducteur ou sur les circonstances de l'accident peut constituer un délit au sens de l'article 313-1 du Code Pénal.

4. Aucune reconnaissance de responsabilité n'est opposable à l'opérateur et à ses assureurs, sauf preuve rapportée.

5. Le/la locataire s'engage à coopérer dans le cadre de toute enquête et/ou procédure légale avec l'opérateur et ses assureurs.

Article 15 – VOL OU VANDALISME

1. En cas de vol ou détérioration du véhicule ou des équipements installés à bord (installations d'accès, de verrouillage et de calcul de trajet notamment) ou à l'extérieur du véhicule (arceaux de protection des places, totems, accessoires du véhicule ou éléments du système embarqué appartenant à l'opérateur) pendant sa location, le/la locataire s'engage à effectuer une déclaration officielle de vol/vandalisme aux autorités de police ou de gendarmerie sous 48 heures à partir de la découverte du sinistre. Seul le/la locataire peut procéder à cette déclaration. Les clés et documents afférents au véhicule doivent être restitués à l'opérateur. En cas de non-respect de ces conditions, le/la locataire est déchu du bénéfice des garanties d'assurance.

2. La garantie du/de la locataire reste effective s'il/elle apporte la preuve qu'il/elle n'a commis aucune imprudence ou négligence ayant eu pour conséquence le vol ou la détérioration du véhicule et/ou de ses accessoires.

Article 16 - VIOLATION DES TERMES ET CONDITIONS DU PRÉSENT CONTRAT

1. Le/la locataire est déchu-e du bénéfice de son contrat, sans préavis, s'il/elle n'a pas respecté les termes et conditions du présent contrat.
2. Le/la locataire est déchu-e du bénéfice des assurances prévues dans son contrat et reste redevable du montant total de la réparation du véhicule ou de son remplacement, nonobstant les dispositions relatives à la franchise, s'il/elle n'a pas respecté les termes et conditions du présent contrat.

Article 17 - RÉSILIATION

1. Le contrat peut être résilié par l'une ou l'autre des parties à l'issue de la durée initiale minimale de 3 mois entiers, fin de mois. La résiliation d'une personne morale ou physique entraîne la résiliation automatique de ses options et des conducteurs désignés dont elle couvre les frais. La résiliation doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception auprès de l'opérateur de souscription du contrat. La résiliation prend effet le dernier jour du mois suivant le mois de la date de réception du courrier (exemples : une demande reçue le 1^{er} mars prend effet le 30 avril / une demande reçue le 30 juin prend effet le 31 juillet).
2. L'opérateur peut résilier unilatéralement le contrat de plein droit et ceci sans préavis en cas de faute contractuelle grave ou répétée commise par le/la locataire dans les cas suivants :
- découverte d'une fausse déclaration quelconque au moment de la souscription du présent contrat ou absence de déclaration en cours de contrat d'un changement de situation entraînant la perte d'une des conditions d'inscription ;
- conduite sans permis de conduire valable ;
- conduite sous imprégnation alcoolique, sous l'emprise de stupéfiants ou médicaments susceptibles d'altérer les capacités de conduite ;
- utilisation d'un véhicule sans réservation préalable ;
- utilisation d'un véhicule par une personne non désignée ;
- défaut de paiement d'une seule somme facturée par l'opérateur ;
- dès le premier sinistre responsable ;
- annulations fréquentes de réservations lors des périodes de forte utilisation (soit 3 annulations de plus d'une journée les week-ends, jours fériés ou périodes de vacances scolaires) ;
- retards fréquents (soit 3 retards de plus de 15 mn en 3 mois consécutifs) ;
- dépassement de plus de 4 h de la durée d'utilisation convenue sans en informer l'opérateur ;
- vol, fraude ou détérioration volontaire du véhicule et/ou de ses accessoires par le/la locataire ;
- violation des présentes conditions ;
- ou tout comportement de nature à entraver la bonne marche du service.
La résiliation est notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels l'opérateur pourrait prétendre. La résiliation prend effet à compter de la réception de la lettre par le/la locataire.
3. Si à l'inscription, le/la locataire a versé une caution et/ou un dépôt de garantie, ces sommes lui sont rendues et remboursées, sans intérêts. Si à l'inscription ou au cours de son contrat, le/la locataire a souscrit une part sociale, celle-ci peut être rachetée sur demande écrite selon les dispositions prévues dans les statuts de l'opérateur, sans intérêt. Ces sommes sont versées après le règlement des dernières factures, sous un délai de deux mois à compter de la date d'effet de la résiliation, et sauf compensation avec toute somme pouvant être due à l'opérateur du fait des clauses prévues au présent contrat et dans la mesure où le/la locataire n'est plus redevable à quelque titre que ce soit vis à vis de l'opérateur. Les frais d'utilisation sont calculés selon le barème en vigueur à la date de résiliation du contrat.
4. Le/la locataire n'est plus lié au contrat lorsque tous les supports qui lui ont été confiés ont été restitués à l'opérateur et dans la mesure où l'opérateur n'a plus aucune facture ou grief à faire valoir à son égard.

Article 18 - TRAITEMENT DE DONNÉES PERSONNELLES

1. Le service d'autopartage requiert le traitement et la conservation d'informations personnelles indispensables à la relation avec les locataires. A cet effet, les informations qui sont recueillies par l'opérateur font l'objet d'un traitement informatique afin de permettre la gestion des consommations et les relations commerciales. L'opérateur s'engage à respecter la confidentialité des données personnelles communiquées par les locataires et à les traiter dans le respect de la Loi relative à l'informatique et aux libertés du 6 janvier 1978 et du règlement européen 2016/679 dit Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) dont le détail est disponible sur le site de l'opérateur. Les données recueillies peuvent inclure celles issues de tous systèmes de localisation à distance et de suivi de trajets
2. L'opérateur informe le/la locataire que ses données seront utilisées par ses services internes pour le traitement et l'exécution des locations de véhicules. Ainsi seul le personnel habilité par l'opérateur et en charge des relations avec les locataires a accès à ces données personnelles.
3. Ces données pourront être transmises à l'ensemble des entités du réseau Citiz afin de simplifier les réservations.
4. L'opérateur pourra également communiquer ces données pour répondre aux injonctions des autorités légales.
5. Dans le respect des dispositions de la loi « Informatiques et Libertés », le/la locataire peut à tout moment exercer son droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des renseignements le concernant en adressant un courrier à l'opérateur ou par e-mail à l'adresse indiquée sur le site internet de l'opérateur.
6. Le/la locataire donne expressément son consentement au traitement de ses données personnelles pour la finalité recherchée, à savoir la mise à disposition de véhicules accessibles en libre-service 7j/7j et 24h/24.

Article 19 - MODIFICATIONS

L'opérateur se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de location, ainsi que ses tarifs et annexes. Toute modification est, le cas échéant, portée à la connaissance du/de la

locataire par affichage sur le site internet 15 jours avant son entrée en vigueur effective. La modification est applicable aux seules réservations réalisées postérieurement à ce changement. En cas d'augmentation de plus de 10 % du coût du carburant dans une période de deux mois, les tarifs sont modifiables avec un préavis de 7 jours. Le/la locataire conserve son droit de résiliation du contrat en vertu des conditions de l'art. 17.

Article 20 - ÉLECTION DE DOMICILE

Pour l'exécution des présentes, les parties font élection de domicile en leur domicile ou siège social respectif énoncé en tête des présentes.

Article 21 - LITIGES ET CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPÉTENCE

Les différends qui viendraient à se produire entre l'opérateur et le/la locataire à propos de la validité, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du présent contrat peuvent être soumis, avant toute procédure judiciaire et après tentative amiable écrite, à la médiation par une personne choisie d'un commun accord par les parties, en vue de rechercher une solution amiable, sous réserve de respecter les conditions prévues à l'article L612-2 du Code de la consommation.

A cet effet, la partie la plus diligente qui souhaitera avoir recours au processus de médiation en informera l'autre partie. L'opérateur désigne le Médiateur du Conseil National des professions de l'automobile (www.mediateur-cnpa.fr) à l'effet d'organiser la médiation. Le consommateur peut également saisir tout médiateur de son choix, pour autant qu'il respecte les conditions fixées au Titre Premier du Livre VI de la partie législative du Code de la consommation (articles L616-1 à L616-3).

Les parties auront la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat, de se faire assister par toute personne de leur choix ou de solliciter l'avis d'un expert.

La loi applicable est la Loi française. Tout litige entre l'opérateur et le/la locataire qui n'aurait pu être réglé à l'amiable est sous compétence exclusive des juridictions du lieu du siège social de l'opérateur auprès duquel le contrat a été souscrit si le/la locataire est une personne morale ou bien en cas de souscription professionnelle, et du domicile du/de la locataire s'il/elle est une personne physique.

Article 22 - INVALIDITÉ

Si une disposition des présentes conditions générales de location s'avère être ou devenir nulle, cela n'affecte pas la validité des autres dispositions.

ARTICLE ANNEXE

Le service proposé par un opérateur du réseau Citiz peut également consister en une location de véhicules sans réservation préalable dénommé ci-après « Yea ». Dans ce cas, les dispositions suivantes s'appliquent de manière indivisible en sus des présentes conditions générales :

Article 5 - LOCATION

Les articles 1, 3, 5 ne s'appliquent pas.

2.1. Le véhicule est accessible sans réservation préalable. Le locataire peut réserver le véhicule le temps de s'y rendre, sur l'espace en ligne ou l'application mobile. La durée de la réservation est déterminée par le locataire mais débute obligatoirement au quart d'heure suivant son enregistrement et est facturée selon les tarifs en vigueur.

4.1. Les utilisations excédant cinq jours doivent faire l'objet d'une demande spécifique auprès de l'opérateur. Le choix du véhicule peut être limité selon les contraintes d'exploitation du service. Un acompte peut être demandé pour valider l'accès au véhicule.

6.1. En principe, la disponibilité sur l'espace client en ligne fait foi.

Article 8 - DURÉE DE LA LOCATION ET RESTITUTION

Les articles 2, 3, 5 ne s'appliquent pas.

1.1 Le véhicule doit être restitué, feux éteints, portes et coffre verrouillés, fenêtres, toit et trappe à carburant fermés.

5.1 Les véhicules sont mis à disposition en libre stationnement en voirie et dans la zone prédéfinie par l'opérateur. En aucun cas, ils ne doivent être restitués dans un parking ou à un emplacement hors-zone, zone bleue, gênant, réservé ou faisant l'objet d'un arrêté permanent ou ponctuel interdisant le stationnement dans les prochaines 24h ouvrées. Dans le cas contraire, des frais supplémentaires sont facturés à la charge exclusive du/de la locataire (cf. tarifs en vigueur). L'opérateur ne peut être tenu responsable des frais consécutifs au mauvais stationnement du véhicule (ticket parking, contravention, mise en fourrière, ...). Ces frais supplémentaires ne sont pas appliqués si le/la locataire n'a commis aucune faute et que le la restitution hors-zone résulte d'un cas de force majeure défini par la loi.

9.2. Le véhicule est considéré comme restitué lorsqu'il stationne sur une place de voirie autorisée, dans la zone prédéfinie par l'opérateur, verrouillé, avec l'ensemble des papiers, clés et cartes (carburant...). Cette zone est consultable sur le site internet yea.citiz.fr.

Article 9 - RESPONSABILITE DE L'OPÉRATEUR

2.1 Le fonctionnement du service Yea ! est dépendant de la disponibilité des véhicules, visible sur l'espace en ligne ou l'application mobile. Par conséquent, l'opérateur ne peut être tenu pour responsable du fait qu'un véhicule ne soit pas disponible.

Article 10 - RESPONSABILITE DU LOCATAIRE

5.1 Le/la locataire est responsable du paiement des péages et autres frais de stationnement en parking en ouvrage ou hors-zone pendant la durée de sa location.

Article 12 - ASSISTANCE 24/24

3. L'opérateur ne saurait être tenu pour responsable si un véhicule accessible sans réservation n'était pas en état de rouler.

Article 17 - RESILIATION

2. L'opérateur peut résilier unilatéralement le contrat de plein droit et ceci sans préavis en cas de faute contractuelle grave ou répétée commise par le/la locataire dans les cas supplémentaires suivants :

- dès la première restitution « hors-zone » du véhicule ;
- utilisation d'un véhicule plus de 5 jours sans accord préalable avec l'opérateur exploitant le service Yea ! ;

Date

Mention "lu et approuvé"
Signature

En cas d'accident

Vous êtes assuré par Citiz, avec une franchise d'assurance applicable en cas d'accident responsable. Les conditions d'application de la franchise et d'éligibilité aux rachat et majoration sont définies à l'article 13 des conditions générales de location (CGL) du Réseau Citiz.

FRANCHISE D'ASSURANCE

En cas d'accident responsable, la franchise d'assurance est de **600 €** pour les voitures de catégories S, M, L et de **900 €** pour celles de catégories XL et XXL.

ASSURANCE+

Bénéficiez d'un rachat partiel de la franchise : ramenez celle-ci à **150 €** (S, M, L) et **450 €** (XL, XXL) en contrepartie de la majoration horaire du prix de location.

JEUNE CONDUCTEUR

La majoration du prix de location est appliquée aux conducteurs titulaires d'un permis depuis – de 2 ans. En cas d'accident responsable, la franchise est de **600 €** (S, M, L) ou **900 €** (XL, XXL).

Détail de la majoration du prix de location :

	PAR HEURE	PAR 24H	PAR SEMAINE
Majoration du prix de location	0,24 €	3 €	16 €

Applicable dans tous les cas définis par les CGL : assurance+, jeune conducteur, absence de bonus, accident responsable.

Autres frais applicables

Annulation tardive (la réservation commence dans - de 2h)	50 % du coût horaire
Raccourcissement tardif (la réservation a déjà commencé)	100% du coût horaire jusqu'à l'heure d'appel puis 50% du coût horaire restant
Restitution en retard d'un véhicule	3€ / 15 min de retard + frais liés au rapatriement et/ou sur-classement de l'utilisateur suivant
Frais de réservation, modification, annulation, d'ouverture à distance demandée par téléphone	3 €
Perte de la carte à puce	5 €
Non-respect du minimum d'essence (1/4 du réservoir)	15 €
Frais de traitement : d'une amende, d'un forfait post-stationnement, de refacturation de péage ou de parking	15 €
Rejet de prélèvement, chèque impayé, relance impayé	15 €
Véhicule rendu anormalement sale (intérieur ou extérieur)	30 € + facture de nettoyage
Non-respect de l'interdiction de fumer	30 €
Intervention et déplacement d'un technicien (oubli carte parking, plafonnier allumé, mauvais stationnement ...)	30 € + facture de déplacement
Etat des lieux non effectué	50 €
Stationnement non conforme en fin de location (hors station ou hors zone, gênant, interdit...)	50 €
Frais d'immobilisation du véhicule (panne, sinistre, perte d'accessoire du véhicule...)	Forfait de 50 € + 10 € / jour d'immobilisation
Non restitution ou restitution dégradée d'un objet prêté	Facture de remplacement ou de nettoyage
Perte de la carte / télécommande parking, carte carburant, télécommande d'arceau, datafob, clés, papiers du véhicule	Facture de remplacement + 15€ de frais de gestion

> Ces frais peuvent être doublés dès la première répétition.